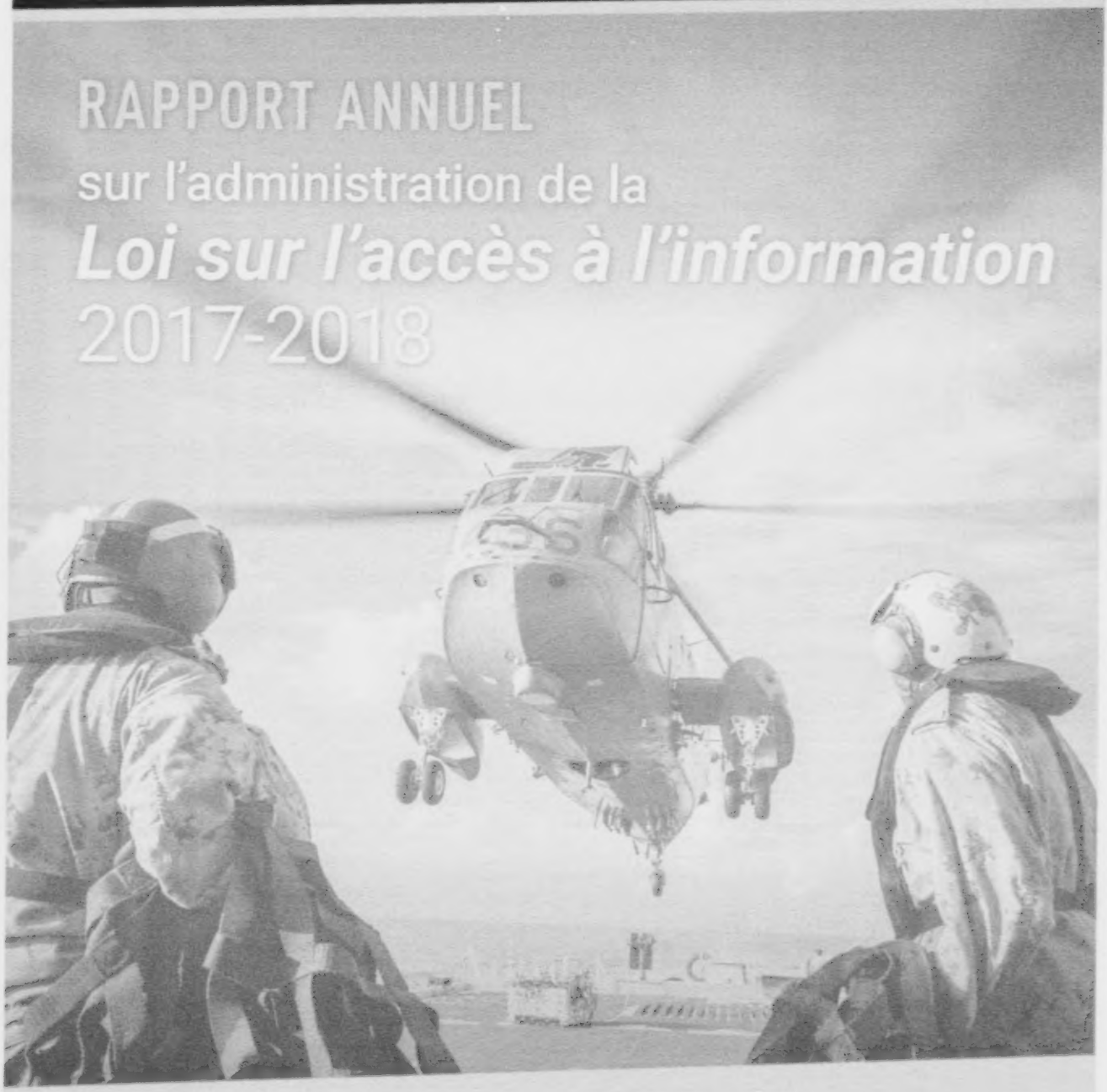
Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

RAPPORT ANNUEL

sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*

2017-2018



L'honorable Seamus O'Regan
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Table des matières

Table des matières 1

1. Introduction 3

2. Mandat d'Anciens Combattants Canada 3

3. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans 4

4. Organisation 4

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada 4

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans 6

5. Ordonnance de délégation de pouvoirs 7

6. Grandes lignes du rapport statistique 2017–2018 7

I Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* 7

II Provenance des demandes reçues 9

III Répartition des demandes traitées 10

IV Délai d'exécution 11

V Exceptions citées 12

VI Exclusions citées 14

VII Traduction 15

VIII Prorogation 15

IX Frais 15

X Consultations 16

XI Coûts 16

7. Publication des résumés des demandes traitées 17

8. Formation et sensibilisation 18

9. Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives 19

10. Résumé des principaux enjeux soulevés et mesures prises à la suite de plaintes et de vérifications 20

I Plaintes 20

II Vérifications 20

11. Surveillance de la conformité 21

I Anciens Combattants Canada 21

II Bureau de l'ombudsman des vétérans 22

Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – *Loi sur l'accès à l'information* et *Règlement sur l'accès à l'information* 23
Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (ACC et BOV) 27
Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (VAC) 37
Annexe 4 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (BOV) 47
Annexe 5 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV) 56
Annexe 6 : Définitions des dispositions 57

1. Introduction

L'accès à l'information est un élément essentiel de notre système démocratique et un moyen pour le gouvernement du Canada d'être ouvert et transparent. La *Loi sur l'accès à l'information* est un outil important pour les Canadiens qui souhaitent obtenir des renseignements détenus par le gouvernement du Canada. Essentiellement, la *Loi* donne le droit légal d'accéder aux dossiers que possède une institution fédérale, sous réserve de certaines exceptions. La *Loi* vient s'ajouter à d'autres modalités d'accès à l'information gouvernementale, et elle ne vise à limiter d'aucune façon l'accès à l'information gouvernementale qui serait normalement accessible au public sur demande.

Anciens Combattants Canada (ACC) s'est engagé à faire preuve d'ouverture et de transparence, ainsi qu'à rendre l'information accessible pour les Canadiens en se conformant à la *Loi sur l'accès à l'information* et en faisant sa promotion. ACC respecte cette obligation en communiquant des renseignements et des données de façon proactive grâce à un projet de gouvernement ouvert et pour favoriser la transparence, la responsabilisation et la mobilisation des citoyens tout en prenant en considération le respect de la vie privée, la confidentialité et la sécurité. Le Rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* décrit la façon dont ACC et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) se sont acquittés de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* durant l'exercice financier débutant le 1er avril 2017 et se terminant le 31 mars 2018. Le présent rapport est rédigé et déposé au Parlement aux termes de l'article 72 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

2. Mandat d'Anciens Combattants Canada

Le mandat d'ACC est défini par la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « *aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge* ». Anciens Combattants Canada est également chargé de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

ACC reconnaît qu'une transition réussie entre le service et la vie civile est plus facile lorsque le bien-être général des vétérans est positif et qu'il reflète un certain équilibre entre les facteurs financiers, mentaux, physiques et sociaux. ACC s'efforce de répondre de façon proactive, opportune et compatissante aux vétérans et à leur famille et d'offrir des prestations et des services conçus pour satisfaire leurs besoins uniques.

Anciens Combattants Canada remplit son mandat en favorisant la santé et le bien-être des vétérans et des personnes à leur charge, ou de leurs survivants, par le biais d'un éventail d'avantages, de services, de travaux de recherche, de partenariats et d'activités de promotion

ainsi qu'en rendant hommage aux sacrifices et aux réalisations des personnes qui ont servi dans le cadre des efforts militaires du Canada.

3. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide à veiller à ce que les sacrifices consentis par les vétérans du Canada et leur famille soient reconnus grâce à la prestation de services, d'avantages et de soutien accessibles, offerts avec équité et en temps voulu. À titre d'agent indépendant et impartial, l'ombudsman des vétérans relève directement du ministre des Anciens Combattants et fait en sorte que les vétérans, les hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes, les membres actuels et anciens de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leur famille et d'autres personnes servies par ACC, soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

L'ombudsman a pour mandat, selon le *décret du Conseil P.C. 2007–530* :

- d'examiner et de traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes servies (par ACC) ou de leurs représentants découlant de l'application de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- de cerner et d'examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom qui a une incidence négative sur les vétérans et d'autres personnes servies (par ACC);
- d'examiner et de traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes servies (par ACC) ou de leurs représentants concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ne peut être exercé devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- de faciliter pour les clients l'accès aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

4. Organisation

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC agit au nom du ministre des Anciens Combattants et du sous–ministre afin d'assurer le respect des responsabilités du Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à*

l'information et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le coordonnateur de l'AIPRP rend compte au directeur général de la technologie de l'information, de la gestion de l'information, de l'administration et de la protection des renseignements personnels, qui relève du Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels.

Les principales activités du bureau de l'AIPRP d'ACC sont les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, notamment consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers relativement aux demandes reçues;
- élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices appuyant la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que les exigences des organismes centraux;
- surveiller les changements législatifs et réglementaires qui ont une incidence sur l'AIPRP;
- cerner les tendances liées aux demandes d'accès à l'information et analyser les occasions de communiquer de façon proactive les renseignements d'ACC dans le cadre du projet de gouvernement ouvert;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités et leur donner une formation à cet égard;
- s'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- préparer des rapports annuels au Parlement sur l'administration des deux lois;
- diriger l'élaboration des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP);
- servir de point de contact pour le règlement des plaintes portées contre ACC et déposées devant le commissaire à l'information du Canada et devant le commissaire à la protection de la vie privée du Canada;
- assurer une gestion centralisée des cas d'atteinte à la vie privée;
- fournir des conseils et des orientations au personnel d'ACC au sujet d'enjeux touchants l'AIPRP;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et y réagir;
- examiner les formulaires et les processus nouveaux ou modifiés qui influencent la collecte de renseignements personnels;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels;
- évaluer des contrats et des protocoles d'entente.

Le traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est centralisé au bureau de l'AIPRP à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard). Le bureau de l'AIPRP se compose de deux équipes : Opérations et Politique et gouvernance. En 2017-2018, le bureau de l'AIPRP d'ACC comptait au total 28,43 équivalents temps plein (ETP).

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans, l'ombudsman adjoint, le directeur général des Opérations (anciennement le directeur général des opérations, tel qu'il est indiqué dans l'ordonnance de délégation de pouvoirs qui se trouve à l'annexe 1), le conseiller juridique et le directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions de ministre pour le BOV à titre de chef du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation connexe (voir l'annexe 1). Bien que la pleine autorité ait été déléguée à quatre postes, le directeur, Services généraux et des Opérations Charlottetown, est responsable de la gestion de la fonction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) s'assure que les responsabilités du Bureau en vertu des deux lois sont assumées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de cette unité. Elle se compose du directeur, Services généraux et des Opérations Charlottetown, d'un coordonnateur de la gestion de l'information et de l'agent de projet des services internes. Ces deux membres du personnel à temps plein, et un membre du personnel à temps partiel ont été affectés à l'application des deux lois à temps partiel (au besoin) durant la période visée par le rapport de 2017-2018, ce qui représentait 0,31 ETP.

Les activités principales de l'Unité de l'AIPRP du BOV sont les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements du BOV présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, notamment consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers relativement aux demandes d'AIPRP reçues;
- élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus du BOV appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- surveiller les changements législatifs et réglementaires qui ont une incidence sur l'AIPRP;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV, de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités et leur donner une formation à cet égard;
- s'assurer que le BOV se conforme aux deux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- préparer et fournir à ACC de l'information propre au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement sur l'administration des deux lois;
- diriger l'élaboration des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP);
- travailler en étroite collaboration avec ACC afin de régler les plaintes contre le BOV déposées devant le commissaire à l'information du Canada et devant le commissaire à la protection de la vie privée du Canada;

- assurer une gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du BOV;
- fournir des conseils et de l'orientation au personnel du BOV au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information du BOV et y réagir;
- examiner les formulaires et les processus du BOV qui influencent la collecte de renseignements personnels;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels à l'intention du BOV;
- évaluer des contrats et des protocoles d'entente du BOV.

5. Ordonnance de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* sont confiées aux représentants ministériels et aux représentants du BOV au moyen d'une ordonnance de délégation de pouvoirs (voir l'annexe 1).

6. Grandes lignes du rapport statistique 2017–2018

Le résumé qui suit fournit un aperçu des principales statistiques sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* à ACC et au BOV, entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017. Une ventilation des données est fournie à l'annexe 2 (rapport statistique d'ACC et du BOV). Pour des interprétations distinctes, consultez l'annexe 3 (rapport statistique d'ACC) et l'annexe 4 (rapport statistique du BOV).

I Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

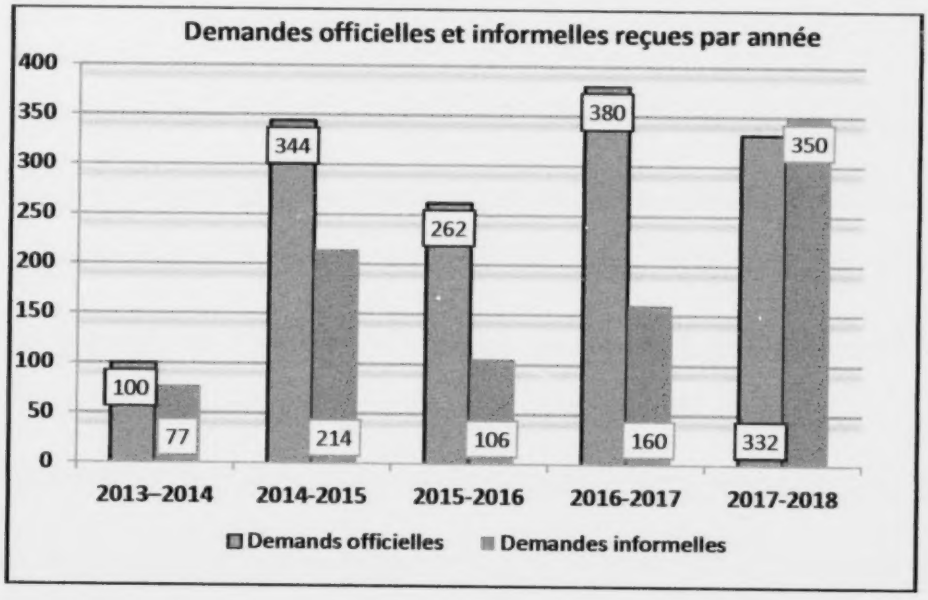
Une demande officielle est une demande présentée par écrit en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* à l'institution fédérale qui détient l'information recherchée. Des frais de demande de 5 $ s'appliquent et le Ministère a 30 jours civils pour répondre. Si une prorogation est requise, les demandeurs sont avisés par écrit.

Entre le 1er avril 2017 et le 31 mars 2018, le Ministère a reçu 332 demandes officielles (331 par ACC et une par le BOV) de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ceci constitue une diminution de 13 % des demandes reçues (332 en 2017-2018 contre 380 pendant l'exercice 2016-2017). La diminution du nombre de demandes peut être attribuée à l'augmentation de la quantité d'information publiée de façon proactive sur le portail du gouvernement ouvert, y compris les titres des notes d'information rédigées pour le compte du sous-ministre et du ministre des Anciens Combattants.

Bien que le nombre de demandes ait légèrement diminué, le nombre de pages traitées et de pages divulguées par ACC a augmenté, respectivement de 16 % et de 15 %, par rapport à l'exercice financier précédent. En outre, le nombre de demandes traitées dans les délais s'est amélioré de 21 %. L'augmentation du nombre de pages traitées et divulguées peut être attribuable à une demande sans cesse croissante de documents d'information, de la complexité, de l'envergure et du volume des demandes, ainsi qu'au niveau d'intérêt que suscitent les initiatives réalisées au Ministère pour soutenir les vétérans et leur famille.

Le 1er avril 2017, ACC a reporté 54 demandes officielles actives de l'exercice précédent (54 d'ACC et aucune du BOV). Combinées aux 332 nouvelles demandes officielles reçues (331 pour ACC et une pour le BOV), au total, le Ministère a dû prendre une mesure à l'égard de 386 demandes (385 par ACC et une par le BOV) au cours de l'exercice 2017-2018. Parmi les 386 demandes qui ont nécessité une mesure en 2017-2018, 363 (362 pour ACC et une pour le BOV) ont été traitées, contre 375 demandes (374 pour ACC et une pour le BOV) traitées pendant la période de référence de 2016-2017.

À la fin de 2017-2018, ACC a reporté 23 demandes officielles en souffrance et le BOV n'en a reporté aucune à l'exercice 2018-2019.



Le bureau de l'AIPRP d'ACC gère non seulement les demandes officielles présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, mais aussi les demandes informelles. Une demande informelle est une demande de renseignements qui n'est pas faite ou traitée en vertu de la *Loi*. Des frais ne sont pas exigés en vertu de la *Loi*, il n'y a aucun délai de réponse pour ce type de demande et la *Loi* ne prévoit pas que l'auteur d'une demande puisse se plaindre au commissaire à l'information. Le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 350 demandes informelles d'accès à l'information pendant l'exercice 2017-2018. Ces demandes se sont traduites par 124 810 pages

traitées et 119 581 pages divulguées. Il s'agit d'une hausse de 119 % du nombre de demandes informelles traitées, d'une hausse de 235 % des pages traitées et d'une hausse de 224 % des pages divulguées par rapport à 2016-2017. En 2016-2017, le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité 160 demandes informelles d'accès à l'information, qui ont donné 37 250 pages traitées et 36 936 pages divulguées.

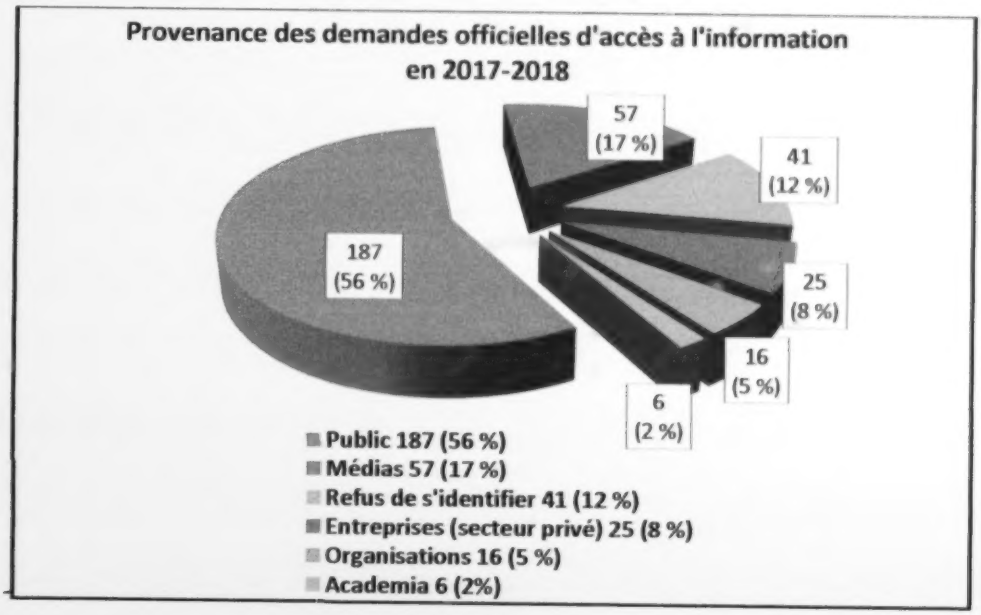
Le BOV n'a traité aucune demande informelle au cours de la période du rapport de 2017-2018.

Le tableau suivant montre le nombre total de demandes ainsi que le volume de pages traitées et divulguées, pour les demandes officielles et informelles en 2017-2018 :

	Nombre total de demandes traitées	Nombre total de pages traitées	Nombre total de pages divulguées
Accès officiel	363	119 792	108 680
Accès informel	350	124 810	119 581
Total	**713**	**244 602**	**228 261**

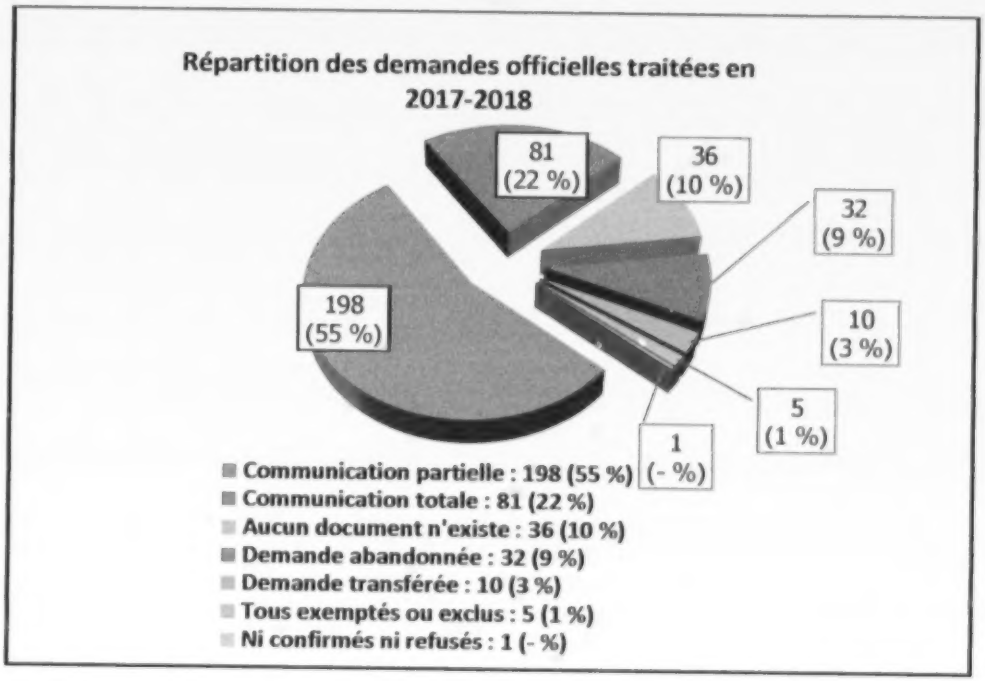
II Provenance des demandes reçues

La majorité des demandes officielles en 2017-2018 ont été présentées par le public (56 %) et 17 % des demandes provenaient des médias. En comparaison, 47 % des demandes provenaient du public et 26 % des médias en 2016-2017. Le diagramme ci-après regroupe les 331 demandes reçues par ACC et la demande reçue par le BOV au cours de la période de référence de 2017-2018 selon la source de la demande.



III Répartition des demandes traitées

Au total, 22 % des 363 demandes officielles traitées en 2017-2018 ont été divulguées entièrement au demandeur, alors que la majorité des demandes (55 %) ont été dévoilées en partie. Le tableau ci-après fournit des précisions sur la répartition des 363 demandes traitées en 2017-2018 :

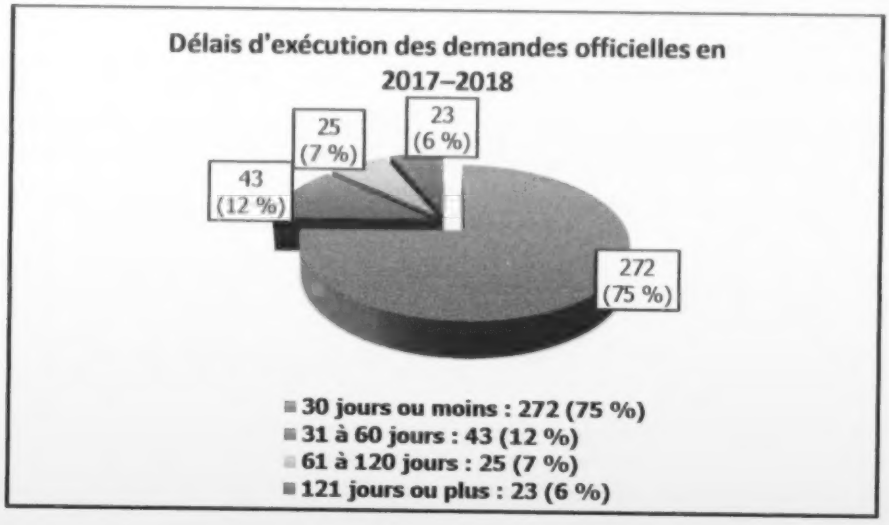


Le Ministère a traité 119 792 pages et divulgué 108 680 pages en 2017-2018 (y compris 31 pages traitées et divulguées par le BOV). En comparaison, le Ministère a traité 103 273 pages et divulgué 94 375 pages en 2016-2017 (y compris une page traitée et divulguée par le BOV). Il s'agit donc d'une augmentation de 15 % du nombre de pages divulguées par le Ministère pour des demandes officielles d'AIPRP, comparativement à l'année précédente. L'augmentation est attribuable à une demande sans cesse croissante de documents d'information, de la complexité, de l'envergure et du volume des demandes, ainsi qu'au niveau d'intérêt que suscitent les initiatives réalisées au Ministère pour soutenir les vétérans et leur famille. Il est important de souligner que cette hausse du nombre de pages traitées et divulguées pour les demandes officielles s'ajoute à la hausse de 235 % des pages traitées et à la hausse de 224 % des pages divulguées pour les demandes informelles.

IV Délai d'exécution

Sur les 363 demandes officielles traitées en 2017-2018, 83 % des demandes, ou 301 demandes (300 pour ACC et une pour le BOV), ont été traitées dans les délais fixés. Cela signifie que les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours ou dans un délai prorogé, prévu par la loi. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2016-2017, où 62 % des demandes officielles ont été traitées dans les délais fixés.

Comme le montre le diagramme de la page suivante, 75 %, ou 272 des 363 demandes officielles (271 pour ACC et une pour le BOV) ont été traitées en 30 jours ou moins. Il s'agit d'une amélioration de 15 % du délai d'exécution pour ACC par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel 60 % des demandes ont été traitées en 30 jours ou moins. Cette augmentation est le reflet d'un meilleur rendement dans les deux secteurs de programme sur le plan de la recherche de documents et pour le bureau de l'AIPRP sur le plan du traitement des demandes.



Il est primordial de s'assurer que les Canadiens ont rapidement accès aux renseignements dont ils ont besoin. Le bureau de l'AIPRP d'ACC continue de s'efforcer d'améliorer les délais d'exécution pour les demandes d'accès à l'information en utilisant différentes méthodes, notamment :

- des rapports hebdomadaires et mensuels sur le rendement statistique pour surveiller le rendement ministériel global fournis aux agents de liaison en matière d'AIPRP ainsi qu'aux gestionnaires des directions et des directions générales et à la haute direction;
- des réunions opérationnelles hebdomadaires avec le personnel pour examiner les plans de travail, établir les priorités et réaffecter les ressources, au besoin;
- des processus et des outils nouveaux et améliorés pour atteindre un parfait équilibre entre les délais d'exécution et la qualité;
- la gestion améliorée des dossiers à l'aide d'un logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP, notamment l'examen et le suivi de l'état des demandes une fois par semaine ainsi que des processus de consultation sur les demandes d'accès par les chefs d'équipe, les gestionnaires et le directeur du bureau de l'AIPRP d'ACC;
- la collaboration étroite avec les secteurs de programme dans le Ministère et la tenue de quelques séances de sensibilisation et de formation pour aider les secteurs de programme à effectuer des recherches documentaires opportunes et de qualité;
- la mise en œuvre des recommandations de la *Vérification du processus de traitement des demandes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels – Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation – Anciens Combattants Canada* (mars 2018).

Les travaux liés aux processus de rationalisation se poursuivront afin d'améliorer le taux de traitement des demandes d'accès à l'information en 2018-2019.

V Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient un droit d'accès à l'information publique, la *Loi sur l'accès à l'information* stipule des exceptions particulières où le besoin de ne pas divulguer certains renseignements est reconnu. Une exception est une disposition prévue par la *Loi* qui autorise le responsable d'une institution fédérale à refuser de communiquer des renseignements en réponse à une demande d'accès (officielle et informelle).

En 2017-2018, ACC a invoqué 397 exceptions en vertu des articles 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24 et 26 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il s'agit d'une augmentation de 13 % des exceptions par rapport à 2016-2017, et celle-ci peut être attribuable à la complexité des demandes reçues.

La disposition la plus fréquemment invoquée par ACC est celle prévue au paragraphe 19(1), laquelle est invoquée pour les renseignements personnels tels que des renseignements médicaux de nature délicate. Certains demandeurs cherchent à obtenir des renseignements personnels à leur sujet en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au lieu de la *Loi sur la*

protection des renseignements personnels, ce qui explique en grande partie le recours du Ministère à l'article 19.

En 2017-2018, le nombre d'exceptions en vertu du paragraphe 21(1) est demeuré élevé. Cette disposition prévoit que des renseignements peuvent être retenus s'ils portent sur les activités du gouvernement et si leur divulgation peut avoir une incidence négative sur la sincérité des conseils ou des recommandations donnés. En 2017-2018, un certain nombre de nouvelles initiatives ont vu le jour au Ministère et ont nécessité la retenue de renseignements pendant une prise de décisions franche et candide.

Le BOV n'a invoqué aucune exclusion pendant la période du rapport de 2017-2018.

Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions ont été invoquées par ACC[1].

Exceptions citées	**2015–2016**	**2016–2017**	**2017-2018**
Alinéa 13(1)*a*) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	1	0	0
Alinéa 13(1)*c*) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	1	0	0
Article 14 (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	1	0	0
Paragraphe 14*a*) (Consultations ou délibérations fédéro-provinciales)	1	0	0
Paragraphe 15(1) (Sécurité)	1	0	0
Paragraphe 15(1) (Sécurité) – Affaires internationales	1	0	0
Sous-alinéa 16(1)*a)* (i) (Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications)	2	1	0
Alinéa 16(1)*b)* (Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications)	1	0	0
Alinéa 16(1)*c)* (Documents se rapportant à des examens, enquêtes ou vérifications)	1	0	0
Paragraphe 16(2) (Sécurité)	17	1	4
Alinéa 16(2)*a)* (Sécurité)	0	0	3
Alinéa16(2)*c*) (Sécurité)	17	32	31
Article 17 (Sécurité des individus)	1	0	3
Paragraphe 18*a*) (Intérêts économiques du Canada)	0	0	0
Paragraphe 18*b*) (Intérêts économiques du Canada)	0	1	0
Paragraphe 18*c*) (Intérêts économiques du Canada)	0	0	0
Alinéa 18.1 (1)*a*) (Intérêts économiques du Canada)	1	0	0
Paragraphe 19(1) (Renseignements personnels)	139	167	181

[1] À des fins statistiques, une exception est dénombrée une seule fois lorsqu'elle s'applique plusieurs fois à un dossier.

Exceptions citées	2015–2016	2016–2017	2017-2018
Alinéa 20(1)*a)* (Secrets industriels de tiers)	1	1	5
Alinéa 20(1)*b)* (Renseignements confidentiels de tiers)	6	20	27
Alinéa 20(1)*c)* (Compétitivité d'un tiers)	7	24	25
Alinéa 20(1)*d)* (Négociations menées par un tiers)	1	2	4
Article 20.1 (Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public)	0	0	0
Alinéa 21(1)*a)* (Activités du gouvernement – Avis)	29	52	51
Alinéa 21(1)*b)* (Activités du gouvernement – Consultations ou délibérations)	10	8	22
Alinéa 21(1)*c)* (Activités du gouvernement – Négociations)	1	2	2
Alinéa 21(1)*d)* (Activités du gouvernement – Gestion)	2	3	5
Article 22 (Activités du gouvernement – Examens et vérifications)	1	2	7
Article 23 (Secret professionnel des avocats)	21	22	14
Paragraphe 24 (1) (Interdictions fondées sur d'autres lois)	2	12	11
Article 26 (Refus de communication en cas de publication)	3	3	2
Total des exceptions citées	**269**	**353**	**397**

VI Exclusions citées

Une exclusion est l'information non assujettie à l'application de la *Loi*, comme il est prévu aux articles 68 et 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. En voici des exemples : documents publiés, documents mis en vente dans le public, documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou documents confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada. Durant la période de référence, ACC a invoqué les articles 68 et 69 à 40 reprises, dans la majorité des cas parce que les renseignements étaient des documents confidentiels du Cabinet. Il s'agit d'une diminution par rapport à 2016-2017, alors que les articles 68 et 69 avaient été invoqués 58 fois.

Le BOV n'a invoqué aucune exclusion pendant la période du rapport de 2017-2018.

Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exclusions ont été invoquées par ACC [2]:

Exclusions citées	2015–2016	2016–2017	2017-2018
68(*a*) – Documents publiés ou mis en vente dans le public	1	0	0
69(1) – Documents confidentiels du Conseil privé de la Reine	0	0	0

[2] À des fins statistiques, une exception est dénombrée une seule fois lorsqu'elle s'applique plusieurs fois à un dossier.

Exclusions citées	2015–2016	2016–2017	2017-2018
69(1)*a*) – Propositions au Conseil	1	3	2
69(1)*b*) – Options politiques	0	0	0
69(1)*c*) – Ordres du jour du Conseil	1	3	1
69(1)*d*) – Documents employés dans la prise de décisions du gouvernement ou dans la formulation de sa politique	4	3	1
69(1)*e*) – Documents d'information à l'usage des ministres	3	10	2
69(1)*f*) – Avant-projets de loi ou projets de règlement	1	1	0
69(1)*g*) objet *a*) – Documents confidentiels du Cabinet	16	19	21
69(1)*g*) objet *b*) – Documents confidentiels du Cabinet	0	0	0
69(1)*g*) objet *c*) – Documents confidentiels du Cabinet	2	7	1
69 (1)*g*) objet *d*) – Documents confidentiels du Cabinet	6	1	1
69 (1)*g*) objet *e*) – Documents confidentiels du Cabinet	2	3	9
69 (1)*g*) objet f) – Documents confidentiels du Cabinet	2	8	2
Total des exclusions citées	**39**	**58**	**40**

VII Traduction

Comme pour l'exercice 2016-2017, ni ACC, ni le BOV n'a reçu de demande nécessitant des services de traduction au cours de la période du rapport de 2017-2018.

VIII Prorogation

L'article 9 de la *Loi sur l'accès à l'information* prévoit la prorogation du délai légal si : 1) des consultations sont nécessaires; 2) la demande porte sur un important volume de documents ou le traitement de la demande dans le délai prévu risque d'entraver de manière déraisonnable le fonctionnement du Ministère.

Durant la période du rapport, 44 demandes ont été prorogées par ACC. De ce nombre, 18 ont été prorogées de 30 jours ou moins et 26 ont nécessité une prorogation de 31 jours ou plus. Il s'agit d'une diminution des prorogations par rapport à 2016-2017, où 62 demandes ont été prorogées par ACC, dont 35 ont nécessité une prorogation de 30 jours ou moins et 27 ont été prorogées de 31 jours ou plus.

Le BOV n'a demandé aucune prorogation durant la période de référence de 2017-2018.

IX Frais

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Ministère a perçu 1 595 $ (1 590 $ pour ACC et 5 $ pour le BOV) sous forme de frais de demande exigés en vertu de la *Loi* pendant la période du rapport. Au cours de la même période, le Ministère a renoncé à des frais totalisant 50 $ (50 $ pour ACC et 0 $ pour le BOV). Il peut renoncer à des frais, par exemple, lorsqu'une demande est complexe et qu'elle porte sur trois sujets différents. Pour répondre en

temps opportun, la demande est divisée en trois demandes, mais le demandeur se voit imposer des frais uniquement pour une demande; les frais des deux autres demandes sont annulés.

X Consultations

Au cours de l'exercice 2017-2018, ACC a envoyé 47 demandes de consultation à d'autres ministères ou organismes tiers. Par ailleurs, ACC a envoyé 11 demandes de consultation à l'Unité des services juridiques du ministère de la Justice à propos de documents confidentiels du Cabinet. En outre, ACC a reçu 31 demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales. Trois demandes de consultation ont été reportées de l'exercice 2016-2017, pour un total de 34 demandes qui ont nécessité une mesure. Les 34 consultations ont été traitées en 2017-2018 et aucune n'a été reportée à l'exercice 2018-2019. En comparaison, ACC a reçu 40 consultations en 2016-2017 et 37 ont été traitées.

Pendant l'exercice 2017-2018, le BOV a reçu deux demandes de consultation. Aucune demande de consultation n'a été reportée de l'exercice 2016 2017 et aucune demande de consultation n'a été reportée à l'exercice 2018 2019.

XI Coûts

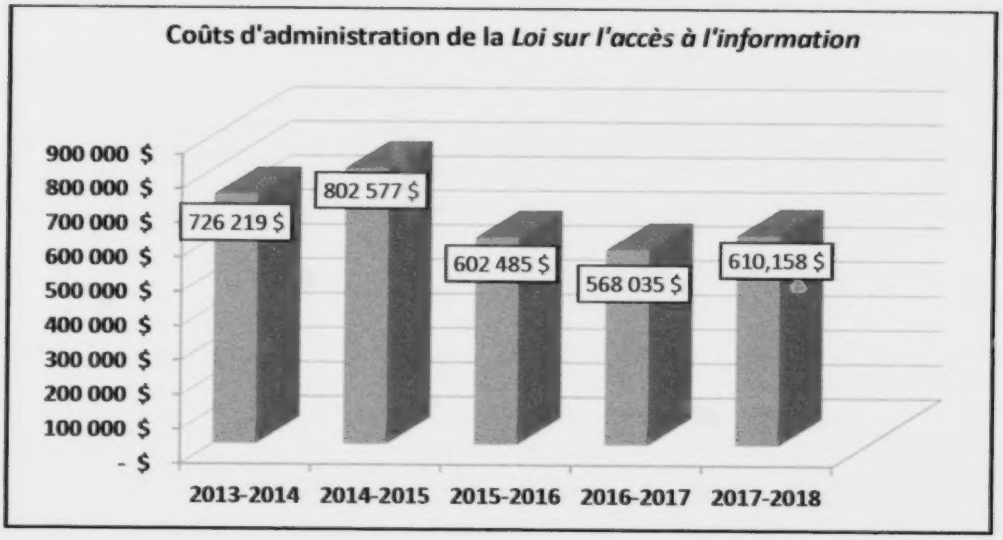
Étant donné la taille relativement petite du bureau de l'AIPRP d'ACC, un certain nombre d'ETP s'occupent de l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Au total, en 2017-2018, il y avait 28,43 ETP contre 28,40 ETP en 2016-2017. Même si le nombre total d'ETP est demeuré relativement stable, il y a eu une augmentation des coûts salariaux en raison du règlement de contrats. Sur les 28,43 ETP, 8,15 se sont surtout consacrés à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2017-2018.

Le Bureau de l'AIPRP du BOV a vu ses coûts diminuer pendant l'exercice 2017-2018 par rapport à l'exercice précédent en raison d'une diminution des dépenses consacrées à la rémunération et aux services professionnels.

Le bureau de l'AIPRP d'ACC et celui du BOV ont dépensé la somme combinée de 610 158 $ pour appliquer la *Loi sur l'accès à l'information* pendant la période du rapport. Ce montant est réparti comme suit :

1) salaires du personnel[3] 579 610 $ (ACC, 578 461 $ et le BOV, 1 149 $);
2) autres frais d'administration (représentant les frais de fonctionnement et d'entretien), 30 548 $ (ACC, 30 533 $ et le BOV, 15 $).

[3] Aucune heure supplémentaire n'a été signalée en 2017-2018 pour ACC comme pour le BOV.



Veuillez prendre note que les coûts indiqués dans le tableau ne concernent que les coûts directement liés aux bureaux de l'AIPRP[4]. Ils ne tiennent pas compte du temps consacré à la compilation et à l'examen des dossiers visés par les demandes d'accès dans les divers secteurs de programme au sein du Ministère.

7. Publication des résumés des demandes traitées

Anciens Combattants Canada affiche sur le site Web du Ministère les résumés des demandes d'accès à l'information en ligne traitées conformément à l'annexe E de la *Directive sur l'administration de la Loi sur l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor : Critères relatifs à l'affichage des Résumés des demandes d'accès à l'information achevées*.

Ce portail (ouvert.canada.ca/fr) est un dépôt centralisé où tous les établissements fédéraux publient leurs données et leur information à l'intention du public. Des résumés des demandes d'accès à l'information traitées par ACC depuis septembre 2011 sont publiés chaque mois sur le portail du gouvernement ouvert à l'adresse https://ouvert.canada.ca/fr/search/ati.

Depuis mai 2012, le BOV affiche aussi les résumés des demandes d'accès à l'information traitées sur son site Web : http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/transparence/aiprp/rapports.

En 2018 - 2019, le BOV transférera les résumés des demandes d'accès à l'information traitées sur le portail du gouvernement ouvert (https://open.canada.ca/fr).

8. Formation et sensibilisation

Un intérêt accru a été porté aux séances de formation de sensibilisation sur l'AIPRP pour le personnel ministériel en 2017-2018. En tout, 31 séances de formation en matière de sensibilisation sur l'AIPRP personnalisée ont été offertes à environ 600 employés et employés contractuels d'ACC. Parmi les autres cours offerts figuraient une formation intégrée sur la sécurité et l'AIPRP, un programme national d'orientation et de formation, des séances de formation sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et une formation sur la gestion efficace de l'information. Au total, la formation sur l'AIPRP a été donnée à 1 977 participants au cours de 219 séances de formation.

Voici une description des activités de formation liées à l'accès à l'information précisant le nombre de participants et de séances de formation pour chacun des volets :

Formation intégrée sur la sécurité et l'accès à l'information et protection des renseignements personnels
951 participants au cours de 145 séances

Le cours obligatoire sur l'Orientation à la sécurité est offert à tous les employés dès leur entrée en fonction et à intervalles périodiques. Voici les sujets qui sont abordés :

- un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP;
- le principe du besoin de connaître;
- les règles régissant l'accès aux renseignements;
- l'obligation de prêter assistance.

Séances de sensibilisation à l'AIPRP
590 participants au cours de 31 séances

Les séances de sensibilisation à l'AIPRP portent sur les principes et les pratiques exemplaires de l'AIPRP. Les séances sont personnalisées afin de fournir un survol général de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de l'obligation de prêter assistance, des exceptions et des exclusions ainsi que des rôles et responsabilités associés à la gestion des renseignements personnels. Les séances sont aussi personnalisées pour qu'elles soient axées sur certains aspects de l'AIPRP selon le public.

Programme national d'orientation et de formation
30 participants au cours de 2 séances
À mesure qu'ACC embauche de nouveaux employés de première ligne, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux clients, ceux-ci sont tenus de participer à un programme complet d'orientation et de formation. Les nouveaux employés ont la possibilité de recevoir une formation uniforme adaptée à leurs fonctions. L'AIPRP est un des pôles de la formation et on couvre les rôles et les responsabilités du point de vue de l'AIPRP, y compris, sans s'y limiter : ce que sont les renseignements personnels, les atteintes à la vie privée, ce qu'il

faut documenter, les rôles dans la recherche de documents associés aux demandes d'AIPRP ainsi que les principes de collecte, d'utilisation et de divulgation.

Formation sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée
10 participants au cours d'une séance

La formation sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) a été fournie par le Bureau de l'AIPRP aux experts en la matière participant à la rédaction des EFVP. La formation comprenait un aperçu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi que l'examen de l'évaluation des facteurs de risque relatifs à la vie privée de base et le processus d'établissement des risques.

Gestion efficace de l'information
396 participants au cours de 40 séances

Les séances de gestion efficace de l'information comprennent une formation sur la manière de gérer l'information, l'utilisation de GCDOCS et l'importance d'une bonne gestion de l'information, notamment la facilité de l'accès à l'information et la recherche de documents liés à la protection des renseignements personnels.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – Formation précise

Le personnel du BOV a participé à une formation ministérielle sur l'AIPRP et le BOV a offert une formation d'appoint sur l'AIPRP à 11 membres du personnel.

9. Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

Le gouvernement du Canada s'est engagé à devenir plus ouvert, transparent, inclusif et accessible. La *Directive provisoire concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information* de mai 2016 annule tous les frais autres que les frais liés à une demande présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Grâce à des initiatives telles que le Gouvernement ouvert, ACC a continué de publier de manière proactive des données en 2017-2018, permettant ainsi de mettre plus d'information ministérielle à la disposition du public (p. ex., le site Web ouvert.canada.ca).

Tout au long de 2017-2018, le bureau de l'AIPRP d'ACC a continué d'améliorer et de surveiller sa production de rapports sur les demandes d'accès à l'information pour s'assurer que les recherches documentaires étaient reçues en temps opportun, de manière à améliorer les délais de traitement. Par ailleurs, le bureau a continué de surveiller les processus d'accès à l'information et de s'y ajuster afin d'améliorer le service en 2017-2018. Ces efforts ont donné lieu à une amélioration de 15 % du délai d'exécution des demandes d'accès officielles pour ACC par rapport à l'exercice précédent. C'est important puisque le bureau de l'AIPRP d'ACC a traité

350 demandes informelles de plus en 2017 - 2018. Cela représente une amélioration de 119 %, ou 190 demandes de plus qu'en 2016-2017.

Le BOV a conçu un plan d'action pour un gouvernement ouvert et il continuera de progresser dans ce domaine afin d'assurer la transition vers le portail du gouvernement ouvert et d'y ajouter de nouveaux renseignements en 2018 - 2019. Le BOV a aussi tenu à jour et surveillé les politiques, lignes directrices et procédures actuelles liées à l'accès à l'information au cours de la période du rapport de 2017-2018.

10. Résumé des principaux enjeux soulevés et mesures prises à la suite de plaintes et de vérifications

I Plaintes

En 2017-2018, ACC a reçu cinq plaintes liées à des demandes d'accès à l'information. Deux plaintes concernaient des retards et trois étaient liées à l'invocation d'exclusions. Cinq plaintes ont été reportées de l'exercice 2016 - 2017, pour un total de 10 plaintes qui ont nécessité une mesure pendant l'exercice 2017 - 2018.

Anciens Combattants Canada a présenté des observations au Commissariat à l'information relativement à deux plaintes actives sur dix; l'une d'entre elles avait été déposée conformément à l'article 35 de la *Loi*. Le Commissariat à l'information a rendu des décisions relativement à cinq plaintes : deux ont été jugées bien fondées et réglées, deux autres ont été abandonnées et la cinquième a été jugée non fondée. Anciens Combattants Canada attend les conclusions sur les cinq autres plaintes qui ont été reportées à 2018 - 2019.

Pendant la période du rapport de 2017-2018, le BOV n'a reçu aucune plainte liée à des demandes d'accès à l'information. Aucune plainte n'a été reportée de 2016-2017 et aucune plainte n'a été reportée à 2018-2019 pour le BOV.

Aucun appel devant les tribunaux pour ACC ou le BOV n'est à signaler pendant la période visée.

II Vérifications

En 2017 - 2018, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC a procédé à une vérification des pratiques de traitement des demandes d'AIPRP d'ACC entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017. Les objectifs de la vérification étaient les suivants :

(1) évaluer la pertinence et l'efficacité des politiques, des pratiques et des contrôles de gestion qui visent à appuyer la conformité du Ministère aux lois, en matière de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;

(2) confirmer les délais d'exécution et déterminer les possibilités d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Les résultats de la *Vérification du processus de traitement des demandes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels* (mars 2018) étaient « généralement acceptables ». La vérification a permis de reconnaître qu'ACC a apporté des améliorations importantes relativement au traitement des demandes dans le délai de 30 jours prévu par la loi. En réponse aux recommandations de la vérification, le bureau de l'AIPRP d'ACC a offert une formation personnalisée de sensibilisation sur l'AIPRP ainsi qu'une formation et des outils généraux à environ 1 977 employés et employés contractuels en 2017-2018. Le bureau de l'AIPRP d'ACC continue aussi d'améliorer l'analyse des données favorisant un meilleur rendement. La *Vérification du processus de traitement des demandes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels* (mars 2018) peut être consultée sur le site Web d'ACC à l'adresse suivante : http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-audit-evaluation/2018-audit-atip-requests-processing

11. Surveillance de la conformité

I Anciens Combattants Canada

Le système de surveillance des dossiers est rigoureux. À l'aide des rapports produits au moyen de l'outil logiciel de gestion des dossiers, le bureau de l'AIPRP examine l'état des demandes pour surveiller les délais, affecter les ressources et rendre compte de l'état des demandes ouvertes. Plus spécialement, la surveillance se fait comme suit :

- des rapports hebdomadaires et mensuels sur le rendement statistique pour surveiller le rendement ministériel global fournis aux agents de liaison en matière d'AIPRP ainsi qu'aux gestionnaires des directions et des directions générales et à la haute direction;
- des réunions opérationnelles hebdomadaires avec le personnel pour examiner les plans de travail, établir les priorités et réaffecter les ressources, au besoin;
- la gestion améliorée des dossiers à l'aide d'un logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP, notamment l'examen et le suivi de l'état des demandes une fois par semaine ainsi que des processus de consultation sur les demandes d'accès par les chefs d'équipe, les gestionnaires et le directeur du bureau de l'AIPRP d'ACC;
- des processus et des outils nouveaux et améliorés pour atteindre un parfait équilibre entre les délais d'exécution et la qualité;
- la collaboration étroite avec les secteurs de programme dans le Ministère et la tenue de quelques séances de sensibilisation et de formation pour aider les secteurs de programme à effectuer des recherches documentaires opportunes et de qualité.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans exerce un suivi hebdomadaire du temps consacré au traitement des demandes d'accès à l'information à l'aide d'une feuille de calcul. Ce document est tenu à jour par le coordonnateur de la gestion de l'information. Tout problème de traitement anticipé est transmis au directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown.

Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – *Loi sur l'accès à l'information* et *Règlement sur l'accès à l'information*

Arrêté de délégation de pouvoirs – *Loi sur l'accès à l'information* et *Règlement sur l'accès à l'information*

Le ministre des Anciens Combattants, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, délègue aux titulaires des postes indiqués dans l'annexe qui suit, ou aux personnes occupant ces postes à titre intérimaire, l'exercice des pouvoirs et attributions qui lui ont été conférés à titre de responsable d'Anciens Combattants Canada en vertu des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* qui figurent ci-dessous. La présente annexe remplace tous les arrêtés antérieurs sur la délégation de pouvoirs.

Loi sur l'accès à l'information **Dispositions et descriptions correspondantes**		**Colonne 1** Sous-ministre et SM délégué	**Colonne 2** Sous-ministres adjoints, directeur général des Communications et postes de haute direction du ministère des Anciens Combattants relevant directement des postes indiqués dans la colonne 1.	**Colonne 3** Coordonnateur de l'accès à l'information au ministère des Anciens Combattants.	**Colonne 4** Poste d'analyste principal (PM-05 ou échelon supérieur) au ministère des Anciens Combattants relevant directement au poste indiqué dans la colonne 3.	**Colonne 5** Poste d'analyste à la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada relevant directement des postes indiqués dans la colonne 4.
4(2.1)	Responsable de l'institution fédérale (obligation de prêter assistance)	X	X	X	X	X*
7*a*)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	X
7*b*)	Communication du document	X	X	X	X	
8(1)	Transmission de la demande	X	X	X	X	X
9	Prorogation du délai	X	X	X	X	X
11(2)(3)(4)(5)(6)	Frais supplémentaires	X	X	X	X	X
11(6)	Dispense	X	X	X	X	
12(2)*b*)	Version (langue) de la communication	X	X	X	X	X

12(3)*b)*	Communication sur support de substitution	X	X	X	X	X
13	Renseignements obtenus à titre confidentiel	X	X	X	X	
14	Affaires fédéro-provinciales	X	X	X	X	
15	Affaires internationales et défense	X	X	X	X	
16	Enquêtes	X	X	X	X	
17	Sécurité des individus	X	X	X	X	
18	Intérêts économiques du Canada	X	X	X	X	
18.1	Intérêts économiques de certaines institutions fédérales	X	X	X	X	
19	Renseignements personnels	X	X	X	X	
20	Renseignements de tiers	X	X	X	X	
21	Activités du gouvernement	X	X	X	X	
22	Examens et vérifications	X	X	X	X	
22.1	Vérifications internes	X	X	X	X	
23	Secret professionnel des avocats	X	X	X	X	
24	Interdictions fondées sur d'autres lois	X	X	X	X	
25	Prélèvements	X	X	X	X	
26	Refus de communication en cas de publication	X	X	X	X	
27(1), (4)	Avis aux tiers	X	X	X	X	
28(1)*b*), (2), (4)	Observations des tiers	X	X	X	X	

29(1)	Recommandation du Commissaire à l'information (communication d'un document)	X	X	X	X	
33	Avis aux tiers (information du Commissaire)	X	X	X	X	
35(2)b)	Droit de présenter des observations	X	X	X	X	
37(1)	Avis sur la mise en œuvre des recommandations du Commissaire	X	X	X	X	
37(4)	Communication accordée	X	X	X	X	
43(1)	Avis au tiers du recours en révision	X	X	X		
44(2)	Avis d'un recours en révision à la personne qui a fait la demande	X	X	X	X	
52(2)b), 52(3)	Règles spéciales – auditions	X	X			
71(1)	Installations de consultation des manuels	X	X	X	X	
72	Rapports au Parlement	X	X	X		

Règlement sur l'accès à l'information **Dispositions et descriptions correspondantes**						
6(1)	Transmission de la demande	X	X	X	X	X
7(2)	Droits à percevoir– recherche et préparation	X	X	X	X	X

7(3)	Droits à percevoir–Production et programmation	X	X	X	X	X
8	Modes d'accès	X	X	X	X	
8.1	Limites en fonction du format	X	X	X	X	

La partie suivante de la délégation de pouvoirs vise les fichiers et les renseignements créés, recueillis, conservés, utilisés et communiqués par le Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Poste	***Loi sur l'accès à l'information***	***Règlement sur l'accès à l'information***
Ombudsman des vétérans	Délégation complète	Délégation complète
Directeur général, Opérations	Délégation complète	Délégation complète
Conseiller juridique	Délégation complète	Délégation complète
Directeur, Services ministériels et Opérations à Charlottetown	Délégation complète	Délégation complète

Ministre des Anciens Combattants

NOV 15 2017

Date

Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (ACC et BOV)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada / Bureau de l'ombudsman

Période d'établissement de rapport : 2017-04-01 au 2018-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	332
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	54
Total	386
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	363
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	23

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	57
Secteur universitaire	6
Secteur commercial (secteur privé)	25
Organisation	16
Public	187
Refus de s'identifier	41
Total	332

TBS/SCT 350-62 (Rév. 2014/03)

Canada

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
46	53	208	39	0	3	1	350

Remarque : Toutes les demandes documentées comme étant « traitées de façon informelle » seront désormais indiquées dans cette section seulement.

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	19	50	8	2	1	1	0	81
Communication	23	99	34	23	9	7	3	198
Exception totale	1	2	0	0	0	1	0	4
Exclusion totale	0	1	0	0	0	0	0	1
Aucun document n'existe	21	14	1	0	0	0	0	36
Demande transmise	9	1	0	0	0	0	0	10
Demande abandonnée	29	2	0	0	0	1	0	32
infirmée	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	103	169	43	25	10	10	3	363

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1) *a)*	0	16(2)	4	18 *a)*	0	20.1	0
13(1) *b)*	0	16(2) *a)*	3	18 *b)*	0	20.2	0
13(1) *c)*	0	16(2) *b)*	0	18 *c)*	0	20.4	0
13(1) *d)*	0	16(2) *c)*	31	18 *d)*	0	21(1) *a)*	51
13(1) *e)*	0	16(3)	0	18.1(1) *a)*	0	21(1) *b)*	22
14	0	16.1(1) *a)*	0	18.1(1) *b)*	0	21(1) *c)*	2
14 *a)*	0	16.1(1) *b)*	0	18.1(1) *c)*	0	21(1) *d)*	5
14 *b)*	0	16.1(1) *c)*	0	18.1(1) *d)*	0	22	7
15(1)	0	16.1(1) *d)*	0	19(1)	181	22.1(1)	0
15(1) - A.I.*	0	16.2(1)	0	20(1) *a)*	5	23	14
15(1) - Déf.*	0	16.3	0	20(1) *b)*	27	24(1)	11
15(1) - A.S.*	0	16.4(1) *a)*	0	20(1) *b.1)*	0	26	2
16(1) *a)* (i)	0	16.4(1) *b)*	0	20(1) *c)*	25		
16(1) *a)* (ii)	0	16.5	0	20(1) *d)*	4		
16(1) *a)* (iii)	0	17	3				
16(1) *b)*	0						
16(1) *c)*	0						
16(1) *d)*	0						

*A.I. - Affaires internationales Déf. - Défense du Canada A.S. - Activités subversives

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68 *a)*	0	69(1)	0	69(1) *g)* re *a)*	21
68 *b)*	0	69(1) *a)*	2	69(1) *g)* re *b)*	0
68 *c)*	0	69(1) *b)*	0	69(1) *g)* re *c)*	1
68.1	0	69(1) *c)*	1	69(1) *g)* re *d)*	1
68.2 *a)*	0	69(1) *d)*	1	69(1) *g)* re *e)*	9
68.2 *b)*	0	69(1) *e)*	2	69(1) *g)* re *f)*	2
		69(1) *f)*	0	69.1(1)	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	43	38	0
Communication partielle	55	143	0
Total	98	181	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	6057	6001	81
Communication partielle	108215	97492	198
Exception totale	196	0	4
Exclusion totale	4	0	1
Demande abandonnée	5320	5187	32
infirmée	0	0	1

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
Disposition	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	74	1216	4	588	2	1288	1	2909	0	0
Communication partielle	91	2995	54	12146	20	10256	31	54508	2	17587
Exception totale	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	30	0	0	0	0	0	2	5187	0	0
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	200	4211	59	12734	22	11544	34	62604	2	17587

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	2	0	0	0	2
Communication partielle	32	0	0	0	32
Exception totale	2	0	0	0	2
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	36	0	0	0	36

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
63	27	4	1	31

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	18	3	21
16 à 30 jours	9	3	12
31 à 60 jours	4	2	6
61 à 120 jours	8	2	10
121 à 180 jours	3	2	5
181 à 365 jours	3	5	8
Plus de 365 jours	0	1	1
Total	45	18	63

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 - Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)*a)* Entrave au fonctionnement	9(1)*b)* Consultation		9(1)*c)* Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	1	1	0	0
Communication partielle	15	13	12	1
Exception totale	0	1	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	16	15	12	1

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)*a)* Entrave au fonctionnement	9(1)*b)* Consultation		9(1)*c)* Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	11	6	1	0
31 à 60 jours	3	4	8	0
61 à 120 jours	1	3	3	1
121 à 180 jours	1	2	0	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	16	15	12	1

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	319	$1,595	10	$50
Recherche	0	$0	0	$0
Production	0	$0	0	$0
Programmation	0	$0	0	$0
Préparation	0	$0	0	$0
Support de substitution	0	$0	0	$0
Reproduction	0	$0	0	$0
Total	319	$1,595	10	$50

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	31	910	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	3	18	0	0
Total	34	928	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	34	928	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

5.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	11	11	2	0	0	0	0	24
Communiquer en partie	3	4	1	0	0	0	0	8
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	1	0	0	0	0	0	1
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	14	17	3	0	0	0	0	34

5.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	5	92	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	7	136	1	208	0	0	0	0	0	0
31 à 60	4	60	1	143	0	0	0	0	0	0
61 à 120	2	22	0	0	1	3	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	18	310	2	351	1	3	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 - Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
6	1	3	10

PARTIE 8 - Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

PARTIE 9 - Ressources liées à la *Loi sur l'accès à l'information*

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$579,610
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$30,548
• Contrats de services professionnels	$0	
• Autres	$30,548	
Total		**$610,158**

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	7.75
Employés à temps partiel et occasionnels	0.17
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.25
Total	8.17

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (VAC)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada

Période d'établissement de rapport : 2017-04-01 au 2018-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	331
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	54
Total	385
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	362
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	23

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	57
Secteur universitaire	6
Secteur commercial (secteur privé)	25
Organisation	16
Public	186
Refus de s'identifier	41
Total	331

TBS/SCT 350-62 (Rév. 2014/03)

Canada

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
46	53	208	39	0	3	1	350

Remarque : Toutes les demandes documentées comme étant « traitées de façon informelle » seront désormais indiquées dans cette section seulement.

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	18	50	8	2	1	1	0	80
Communication	23	99	34	23	9	7	3	198
Exception totale	1	2	0	0	0	1	0	4
Exclusion totale	0	1	0	0	0	0	0	1
Aucun document n'existe	21	14	1	0	0	0	0	36
Demande transmise	9	1	0	0	0	0	0	10
Demande abandonnée	29	2	0	0	0	1	0	32
infirmée	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	102	169	43	25	10	10	3	362

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1) *a)*	0	16(2)	4	18 *a)*	0	20.1	0
13(1) *b)*	0	16(2) *a)*	3	18 *b)*	0	20.2	0
13(1) *c)*	0	16(2) *b)*	0	18 *c)*	0	20.4	0
13(1) *d)*	0	16(2) *c)*	31	18 *d)*	0	21(1) *a)*	51
13(1) *e)*	0	16(3)	0	18.1(1) *a)*	0	21(1) *b)*	22
14	0	16.1(1) *a)*	0	18.1(1) *b)*	0	21(1) *c)*	2
14 *a)*	0	16.1(1) *b)*	0	18.1(1) *c)*	0	21(1) *d)*	5
14 *b)*	0	16.1(1) *c)*	0	18.1(1) *d)*	0	22	7
15(1)	0	16.1(1) *d)*	0	19(1)	181	22.1(1)	0
15(1) - A.I.*	0	16.2(1)	0	20(1) *a)*	5	23	14
15(1) - Déf.*	0	16.3	0	20(1) *b)*	27	24(1)	11
15(1) - A.S.*	0	16.4(1) *a)*	0	20(1) *b.1)*	0	26	2
16(1) *a)* (i)	0	16.4(1) *b)*	0	20(1) *c)*	25		
16(1) *a)* (ii)	0	16.5	0	20(1) *d)*	4		
16(1) *a)* (iii)	0	17	3				
16(1) *b)*	0						
16(1) *c)*	0						
16(1) *d)*	0						

*A.I. : Affaires internationales Déf. : Défense du Canada A.S. : Activités subversives

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68 *a)*	0	69(1)	0	69(1) *g)* re *a)*	21
68 *b)*	0	69(1) *a)*	2	69(1) *g)* re *b)*	0
68 *c)*	0	69(1) *b)*	0	69(1) *g)* re *c)*	1
68.1	0	69(1) *c)*	1	69(1) *g)* re *d)*	1
68.2 *a)*	0	69(1) *d)*	1	69(1) *g)* re *e)*	9
68.2 *b)*	0	69(1) *e)*	2	69(1) *g)* re *f)*	2
		69(1) *f)*	0	69.1(1)	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	42	38	0
Communication partielle	55	143	0
Total	97	181	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	6026	5970	80
Communication partielle	108215	97492	198
Exception totale	196	0	4
Exclusion totale	4	0	1
Demande abandonnée	5320	5187	32
infirmée	0	0	1

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
Disposition	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	73	1185	4	588	2	1288	1	2909	0	0
Communication partielle	91	2995	54	12146	20	10256	31	54508	2	17587
Exception totale	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	30	0	0	0	0	0	2	5187	0	0
Ni confirmée ni infirmée	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	199	4180	59	12734	22	11544	34	62604	2	17587

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	2	0	0	0	2
Communication partielle	32	0	0	0	32
Exception totale	2	0	0	0	2
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	36	0	0	0	36

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
63	27	4	1	31

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	18	3	21
16 à 30 jours	9	3	12
31 à 60 jours	4	2	6
61 à 120 jours	8	2	10
121 à 180 jours	3	2	5
181 à 365 jours	3	5	8
Plus de 365 jours	0	1	1
Total	45	18	63

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 - Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)*a)* Entrave au fonctionnement	9(1)*b)* Consultation		9(1)*c)* Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	1	1	0	0
Communication partielle	15	13	12	1
Exception totale	0	1	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	16	15	12	1

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)*a)* Entrave au fonctionnement	9(1)*b)* Consultation		9(1)*c)* Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	11	6	1	0
31 à 60 jours	3	4	8	0
61 à 120 jours	1	3	3	1
121 à 180 jours	1	2	0	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	16	15	12	1

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	318	$1,590	10	$50
Recherche	0	$0	0	$0
Production	0	$0	0	$0
Programmation	0	$0	0	$0
Préparation	0	$0	0	$0
Support de substitution	0	$0	0	$0
Reproduction	0	$0	0	$0
Total	318	$1,590	10	$50

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	29	849	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	3	18	0	0
Total	32	867	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	32	867	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

5.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	10	10	2	0	0	0	0	22
Communiquer en partie	3	4	1	0	0	0	0	8
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	1	0	0	0	0	0	1
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	13	16	3	0	0	0	0	32

5.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	5	92	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	7	136	1	208	0	0	0	0	0	0
31 à 60	4	60	1	143	0	0	0	0	0	0
61 à 120	2	22	0	0	1	3	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	18	310	2	351	1	3	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 - Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
6	1	3	10

PARTIE 8 - Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

PARTIE 9 - Ressources liées à la *Loi sur l'accès à l'information*

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$578,461
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$30,533
• Contrats de services professionnels	$0	
• Autres	$30,533	
Total		**$608,994**

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	7.74
Employés à temps partiel et occasionnels	0.16
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.25
Total	8.15

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 4 : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* (BOV)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution: Bureau de l'ombudsman des vétérans

Période d'établissement de rapport : 2017-04-01 au 2018-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	1
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0
Total	1
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	1
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	0
Secteur universitaire	0
Secteur commercial (secteur privé)	0
Organisation	0
Public	1
Refus de s'identifier	0
Total	1

TBS/SCT 350-62 (Rév. 2014/03)

Canada

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
0	0	0	0	0	0	0	0

Remarque : Toutes les demandes documentées comme étant « traitées de façon informelle » seront désormais indiquées dans cette section seulement.

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Communication	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande transmise	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	0	0	0	1

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1) *a)*	0	16(2)	0	18 *a)*	0	20.1	0
13(1) *b)*	0	16(2) *a)*	0	18 *b)*	0	20.2	0
13(1) *c)*	0	16(2) *b)*	0	18 *c)*	0	20.4	0
13(1) *d)*	0	16(2) *c)*	0	18 *d)*	0	21(1) *a)*	0
13(1) *e)*	0	16(3)	0	18.1(1) *a)*	0	21(1) *b)*	0
14	0	16.1(1) *a)*	0	18.1(1) *b)*	0	21(1) *c)*	0
14 *a)*	0	16.1(1) *b)*	0	18.1(1) *c)*	0	21(1) *d)*	0
14 *b)*	0	16.1(1) *c)*	0	18.1(1) *d)*	0	22	0
15(1)	0	16.1(1) *d)*	0	19(1)	0	22.1(1)	0
15(1) - A.I.*	0	16.2(1)	0	20(1) *a)*	0	23	0
15(1) - Déf.*	0	16.3	0	20(1) *b)*	0	24(1)	0
15(1) - A.S.*	0	16.4(1) *a)*	0	20(1) *b.1)*	0	26	0
16(1) *a)* (i)	0	16.4(1) *b)*	0	20(1) *c)*	0		
16(1) *a)* (ii)	0	16.5	0	20(1) *d)*	0		
16(1) *a)* (iii)	0	17	0				
16(1) *b)*	0						
16(1) *c)*	0						
16(1) *d)*	0						

*A.I. : Affaires internationales Déf. : Défense du Canada A.S. : Activités subversives

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68 *a)*	0	69(1)	0	69(1) *g)* re *a)*	0
68 *b)*	0	69(1) *a)*	0	69(1) *g)* re *b)*	0
68 *c)*	0	69(1) *b)*	0	69(1) *g)* re *c)*	0
68.1	0	69(1) *c)*	0	69(1) *g)* re *d)*	0
68.2 *a)*	0	69(1) *d)*	0	69(1) *g)* re *e)*	0
68.2 *b)*	0	69(1) *e)*	0	69(1) *g)* re *f)*	0
		69(1) *f)*	0	69.1(1)	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	1	0	0
Communication partielle	0	0	0
Total	1	0	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	31	31	1
Communication partielle	0	0	0
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0
infirmée	0	0	0

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
Disposition	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	1	31	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	31	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
0	0	0	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	0	0	0

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 - Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)*a)* Entrave au fonctionnement	9(1)*b)* Consultation		9(1)*c)* Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)*a)* Entrave au fonctionnement	9(1)*b)* Consultation		9(1)*c)* Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	0	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	1	$5	0	$0
Recherche	0	$0	0	$0
Production	0	$0	0	$0
Programmation	0	$0	0	$0
Préparation	0	$0	0	$0
Support de substitution	0	$0	0	$0
Reproduction	0	$0	0	$0
Total	1	$5	0	$0

PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	2	61	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	2	61	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	2	61	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

5.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	1	1	0	0	0	0	0	2
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	1	0	0	0	0	0	2

5.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7 - Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
0	0	0	0

PARTIE 8 - Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
0	0	0	0

PARTIE 9 - Ressources liées à la *Loi sur l'accès à l'information*

9.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$1,149
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$15
• Contrats de services professionnels	$0	
• Autres	$15	
Total		**$1,164**

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	0.01
Employés à temps partiel et occasionnels	0.01
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.00
Total	0.02

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 5 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2013–2014	2014–2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Écart entre 2017-2018 et 2016-2017
Demandes reçues	100	344	262	380	332	-13 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	108	66	77	49	54	+10 %
Total des demandes nécessitant un suivi	208	410	339	429	386	-10 %
Demandes entièrement traitées	142	332	291	375	363	-3 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	66	78	48	54	23	-57 %
Traitées en 30 jours ou moins	59	173	132	224	272	+21 %
Pages communiquées	32 139	65 843	77 225	94 375	108 680	+15 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LAI	726 219 $	802 577 $	602 485 $[5]	568 035 $	610 158 $	+7 %
ETP	10.91	10.48	6.96	8.43	8.17	-3 %
Demandes informelles	77	214	106	160	350	+119 %
Plaintes reçues	6	5	1	4	5	+25 %

[5] Total operating cost for 2015-2016 has been adjusted to reflect amount reported in 2015-2016 Statistical Report.

Annexe 6 : Définitions des dispositions

Les définitions suivantes donnent une brève explication de l'état des demandes traitées.

Communication totale :

Tous les renseignements demandés ont été communiqués au demandeur (sans recours à des exceptions ou à des exclusions).

Tous exemptés :

Il n'y a pas eu de communication parce que tous les renseignements faisaient l'objet d'une exception. Par exemple, les exceptions peuvent être appliquées aux renseignements personnels ou aux avis et recommandations élaborés par ou pour une institution fédérale.

Tous exclus :

Il n'y a pas eu de communication parce que tous les renseignements demandés faisaient l'objet d'une exclusion. Les exclusions concernent de l'information disponible pour le public ou des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public.

Communication partielle :

Seule une partie des renseignements demandés a été divulguée puisque le reste fait l'objet d'une exception ou d'une exclusion. Par exemple, les exceptions peuvent être appliquées aux renseignements personnels ou aux avis et recommandations élaborés par ou pour une institution fédérale. Les exclusions concernent de l'information disponible pour le public ou des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. Les exclusions sont décrites aux articles 68 et 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public.

Aucun document n'existe :

La demande fournissait suffisamment d'information pour déterminer quel renseignement était demandé, mais aucun document pertinent n'a été trouvé.

Ni confirmé ni refusé :

Le Ministère n'a pas pu confirmer ou nier l'existence d'un document ayant trait à la demande.

Demande abandonnée :

La demande a été abandonnée par le demandeur ou parce que ce dernier n'avait pas répondu à une lettre demandant des précisions.

Demande transférée :

La demande a été transférée à un autre ministère qui était mieux placé pour y répondre.